

Débats de méthodes et de valeurs dans l'évaluation des facteurs psychosociaux des risques au travail

Liliana Cunha

Les risques liés aux facteurs psychosociaux sont souvent le résultat de modes d'organisations du travail marqués du sceau de la mondialisation de l'économie : recherches de compétitivité et de flexibilité généralisées et leurs effets en terme de précarité de l'emploi et des conditions dans lesquelles il finit par être assuré⁶⁵.

Mais assument-ils des formes différenciées selon les régions du monde, selon la façon dont elles s'inscrivent sur l'axe "développement" – "en voie de développement" ? Quelles sont les pratiques dominantes dans leur analyse ? Sont-elles en adhérence avec les spécificités locales ?

I - Le modèle *demand-control* de Karasek (1979)

La procédure devenue habituelle dans l'analyse des risques liés aux facteurs psychosociaux consiste à mettre en place une première évaluation qui recourt à un ensemble de questionnaires, dont une part des items provient très fréquemment du modèle *demand-control* de Karasek (1979).

Il s'agit d'un modèle construit à partir des études menées au sein d'entreprises de pays "développés" – Etats-Unis et Suède – privilégiant un certain type de travailleurs occupant des postes de "col blanc", et essentiellement masculins « car d'autres recherches ont indiqué que le rapport entre travail et état mental est fréquemment plus complexe pour les femmes, en raison de la demande additionnelle du travail à la maison »⁶⁶.

Ce modèle aborde le stress professionnel à travers le croisement de deux variables indépendantes (tableau 1): celle de la demande (des exigences du travail), dont les effets sur la santé dépendent du degré d'autonomie et celle de la latitude décisionnelle (prévue, pas effective).

Tableau 1 : *Le modèle demand-control de Karasek (1979)*

	Demande	Elevée	Faible
Latitude décisionnelle			
Elevée		<i>Eustress</i>	"Tension"
Faible		"Tension" - <i>Job-strain, distress</i>	—

Il y a « tension » quand les deux variables sont divergentes (faible demande et forte latitude ou forte demande et faible latitude).

Selon cette perspective la satisfaction au travail advient des défis que soulèvent et stimulent une forte demande et un bon usage des ressources dont on dispose.

À partir de ce modèle, de nouvelles formulations ont été développées, notamment la distinction entre un stress positif ou *eustress* (quand la personne perçoit la situation comme menaçante, mais dispose de

⁶⁵ Thébaud-Mony & Robatel, 2009

⁶⁶ Karasek, 1979, p.289 cit in Lacomblez & Vézina, 2008, p.114, traduction libre.

ressources pour y faire face) et un stress négatif ou *distress* (quand la personne ne dispose pas des ressources pour y faire face).

Toutefois, des interpellations de ce modèle ont été faites. Ainsi, dans le cadre d'une recherche conduite par une chercheuse portugaise (Torres⁶⁷), il a été mis en évidence qu'une forte demande et une forte latitude peuvent être associées, de façon significative, à un constat de *distress*.

Que permet donc ce modèle en termes d'intervention ?

Sachant que :

il est concrétisé dans une série d'items standardisés – qui ne considèrent pas la spécificité des conditions du travail et neutralisent ainsi le contexte et l'histoire. Les mêmes échelles sont ainsi utilisées pour différentes situations de travail, sans tenir compte de leurs particularités ;

les réponses traduisent davantage des "attitudes conceptuelles" que des "attitudes opératoires"⁶⁸ : les premières traduisant une vision générale du monde (des savoirs "usinés en désadhérence"), « des informations concernant la façon dont les travailleurs se situent globalement, à une certaine époque et dans certains pays, face à ce que le monde du travail exige d'eux »⁶⁹; les deuxièmes renvoyant à ce qui caractérise effectivement le vécu face à des situations du travail concrètes.

Des savoirs construits « en désadhérence » locale / axiologique?

Il s'agit de la sorte d'une analyse qui laisse peu de marge pour que les personnes puissent exprimer les conflits induits par l'organisation du travail dans laquelle elles sont insérées et qu'elles puissent débattre des délais, des temps alloués, qui permettraient de faire un travail de qualité.

L'intervention induite par ce modèle est en fait centrée sur la question de la latitude de décision, sans vraiment considérer les raisons d'une surcharge de travail – ni d'en débattre. On peut parler d'une « **désadhérence locale / axiologique** » en raison du statut résiduel attribué par ce modèle aux expériences de travail concrètes (et à ce qu'elles portent en "réserves d'alternatives") : les risques à analyser sont déjà anticipés et fortement segmentés (les facteurs psychosociaux de risque sont isolés par rapport à d'autres risques, sans tenir compte que les interactions avec d'autres facteurs sont toujours présentes et traversent l'activité de travail).

Les risques liés aux facteurs psychosociaux: entre la logique d'évaluation et la logique d'action

Par ailleurs, la large dissémination du modèle de Karasek ne semble pas avoir eu d'effets significatifs sur le plan de l'intervention et les analyses sont rarement suivies de mesures susceptibles d'améliorer les situations.

On peut parler aussi d'une « **désadhérence temporelle** », en tenant compte que le temps de la mise en place d'une évaluation retarde l'action : « en voulant quantifier, ils finissent par satisfaire davantage les représentants des directions et décevoir les salariés. Car cette démarche n'est pas toujours suivie d'action: elle est chronophage, et, dans tous les cas, elle la diffère »⁷⁰.

De plus, soulignons que la logique d'une évaluation est fortement distincte de celle de l'action : on parle de moyens/d'instruments différents dans une ou autre situation ; les protagonistes ne sont pas fréquemment les mêmes ; comme différents les argumentations qui les soutiennent.

Il est cependant de pratique courante, dans ce domaine, de réaliser de grands questionnaires, sur des échantillons significatifs, qui ne donnent pas nécessairement lieu à des interventions. Dans ce cas, l'évaluation des facteurs de risques est assumée comme une fin en soi et non pas comme un moyen au

⁶⁷ Torres, 2006

⁶⁸ Faverge, 1967

⁶⁹ Lacomblez & Vézina, 2008, p.116, traduction libre

⁷⁰ Lacomblez, 2012

service de l'intervention. Mais, même si l'intervention est prévue, après avoir effectué un diagnostic, la préparation de l'intervention/des interventions prend beaucoup de temps et n'est pas nécessairement facilitée par la longue phase de diagnostic⁷¹.

2 - Des coûts incontournables sur la santé

Les dilemmes éthiques, « les conflits psychiques au travail, sont l'intériorisation de débats sociaux qui n'ont pas lieu »⁷². Et on sait que, à travers l'activité de travail, chacun/chacune prend finalement souvent position face à des débats de société, comme l'approche ergologique le souligne.

Mais, le coût de ce qui devient invisible, par l'absence de ces débats, se révèle malgré tout dans les évolutions de la santé des protagonistes du travail. Le « corps-soi » constitue le lieu de confluence des conflits qui traversent les choix d'usage de soi et des liens entre le "psychosocial" et le physiologique :

- avec des effets en termes de TMS, notamment : on sait que la souffrance psychique peut contribuer à l'apparition des TMS, il s'agit de pathologies liées à un silence psychique, qui fragilise le corps⁷³ ;
- et des effets sur la mémoire, sur la capacité de description, fine et concrète, de la complexité de l'activité : l'exposition à des situations de « stress chronique conduit à une augmentation de la sécrétion de cortisol dont l'action prolongée sur l'hippocampe perturbe la capacité à recontextualiser le problème »⁷⁴.

3 - La construction de pratiques alternatives pour l'intervention

En octobre 2004, l'accord-cadre sur le stress lié au travail signé par la confédération européenne des syndicats et les organisations patronales européennes a été considéré comme un premier pas pour une autre reconnaissance du stress au travail et de ses effets. Mais va-t-il inciter les entreprises à agir, à intervenir au delà d'un recours à de grandes enquêtes par questionnaire ?

On reprend la question soulevée par Yves Schwartz dans le texte des troisièmes journées E.T.D. : « que serait l'ambition d'un "développement" si on ne contrôle pas les risques pour la santé induits par les options qui président actuellement aux façons d'organiser le travail »⁷⁵ ?

Quelles alternatives, alors?

Il n'est pas rare que des approches prescrivent un ensemble de "bonnes pratiques", en tant que références permettant d'orienter une prévention des "risques psychosociaux". Celles-ci sont néanmoins prédéfinies, conçues comme quasi-indépendantes des particularités des situations de travail⁷⁶.

La problématique des "risques psychosociaux" n'est évidemment pas propre aux pays "développés" et transparaît sans doute dans toutes les régions du monde plus ou moins séduites par un modèle de développement "capitaliste"⁷⁷. Mais on ne peut négliger que les risques professionnels assument des expressions différentes, tributaires des spécificités *locales*.

Il s'agit en conséquence de concevoir des approches méthodologiques *en adhérence*, locale et temporelle, cherchant avant tout à restaurer les capacités d'expression et de débat des travailleurs, concernant les difficultés du travail, sous différentes formes (GRT, CHSCT, ...) . À savoir : créer des conditions propices à l'élaboration d'une expression de l'expérience du travail, au développement d'une réflexion sur les enjeux de l'activité⁷⁸ - en consacrant, au sein des collectifs de travail, des espaces et du temps pour la confrontation de points de vue et d'expériences, concernant les différents risques du travail et leurs régulations (en ne les segmentant pas), afin de pouvoir repenser l'organisation du travail.

⁷¹ Ibidem

⁷² Daniellou, Davezies, Desriaux & Théry, 2009

⁷³ Davezies, 2013

⁷⁴ Davezies, 2012, p.11

⁷⁵ Schwartz, Actes 3° journées ETD, *sous presse*

⁷⁶ Ibidem

⁷⁷ Di Ruzza & Lacomblez, Actes 3° journées ETD, *sous presse*

⁷⁸ Davezies, 2012

Bibliographie

- DANIELLOU, F., DAVEZIES, P., DESRIAUX, F., & THÉRY, L. (2009). Risques psychosociaux : débattre enfin du travail. Document électronique consulté dans: http://www.alternatives-economiques.fr/risques-psychosociaux--debattre-enf_fr_art_633_46917.html
- DAVEZIES, P. (2012). Enjeux, difficultés et modalités d'expression sur le travail : point de vue de la clinique médicale du travail. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé* [En ligne], 14-2. URL : <http://pistes.revues.org/2566>
- (2013). Souffrance au travail, répression psychique et troubles musculo-squelettiques. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé* [En ligne], 15-2. URL : <http://pistes.revues.org/3376>
- DI RUZZA, R., & LACOMBLEZ, M. (s/d). Nota introdutória. In R. Di Ruzza, M. Lacomblez & M. Santos, *Ergologia, Trabalho e Desenvolvimentos*. (sous presse).
- FAVERGE, J.M. (1967). *Psychosociologie des accidents du travail*. Paris: PUF
- LACOMBLEZ, M. (2012). Enjeux pour la santé. *XIIIe journées internationales de sociologie du travail (JIST), sur Mesures et démesures du travail*. 25 a 27 janvier 2012.
- LACOMBLEZ, M., & VÉZINA, N. (2008). Karasek. *Laboreal*, 4, (2), 114-117. <http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php/id=48u56oTV658223452898;994242>
- SCHWARTZ, Y. (s/d). Prefácio. In R. Di Ruzza, M. Lacomblez & M. Santos, *Ergologia, Trabalho e Desenvolvimentos*. (sous press).
- THÉBAUD-MONY, A., & ROBATEL, N. (2009). Stress et risques psychosociaux au travail. *Problèmes Politiques et Sociaux*, 965. La documentation Française.
- TORRES, I. (2006). Mudanças organizacionais, saúde e bem-estar na banca portuguesa. Idade e sentidos do trabalho numa nova relação salarial (resumo). *Laboreal*, 2, (2), 62-65.